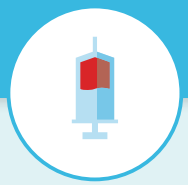


社会や地域にとって、よい「しくみ」を。

NTTデータグループは、信頼性の高いシステムや人にやさしいシステムの開発、提供を通じて、社会全体の発展に貢献するとともに、自社グループの関連する地域や国々の課題解決に貢献しています。

NTTデータグループのアプローチ

ビジネスがグローバル化し、ITが進化し続ける現在、私たち企業に求められるニーズは多様化しています。そのニーズに応えるためにも先見性をたえず磨き、世の中の役に立つ新たな仕組みを創造していくことが重要です。

NTTデータグループは、安全・安心なサービスをお客さまに提供することが重要な課題と捉え、信頼性の高いシステムや人にやさしいシステムの提供を積極的に進め、社会の発展に寄与してきました。

こうした取り組みを通じて、私たちは世の中の変化を機敏に捉え新規事業創出や事業領域の拡大を行いながら、さまざまな社会の課題解決に貢献しています。

今後もお客さまとともにイノベーションを実現し、ITを使って社会や地域にとって良い「しくみ」を提供していきます。

安全・安心なシステムづくり

24時間365日安定したシステム・サービスを提供することは、お客さまへのサービスの基本であり、重要な責任です。

NTTデータグループは、安心して利用できる社会基盤の実現に向けて、品質マネジメント規格の認証や開発・管理手法の統一化などにグループ全体で取り組み、システムの信頼性向上を重視したサービスの提供を進めています。

品質向上への取り組み

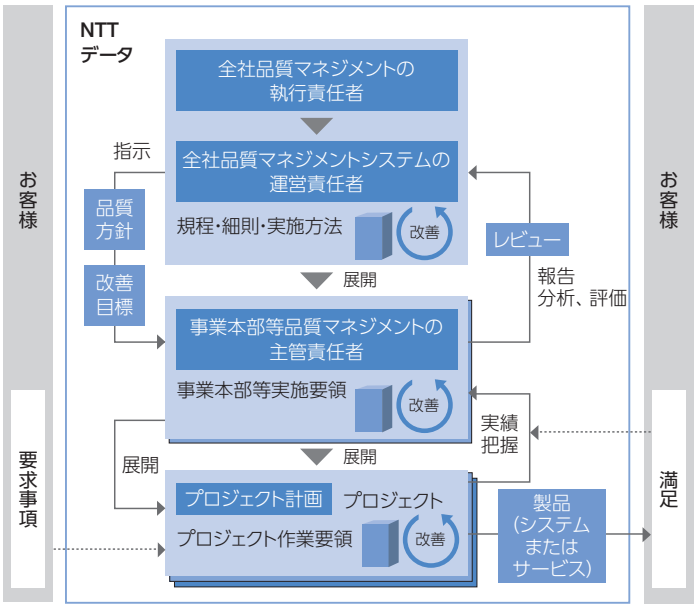
● ISO9001に基づく管理体系を構築し、継続的に改善活動を推進

NTTデータは、1998年に品質マネジメントの国際規格ISO9001認証を全社で取得し、組織的かつ体系的な品質マネジメント体制を構築しました。当社はグループレベルでの体制強化に力を入れており、2007年度からシステム開発・管理手法の全社統一ルールの作成や実行手順の明確化を進めています。2010年3月には統一ルールを反映した実施方法を策定のうえ、全社に展開し、品質・生産性の向上に取り組んでいます。また当社は、プロセス改善やシステム開発の透明化にいち早く注目し、CMMI*を取り入れた開発・運用基準の策定などに取り組んでいます。特に近年は、グループ会社を含めた開発現場における品質管理能力の向上が重要との考えから、CMMIのグループ展開や品質情報の共有化などを推進しています。

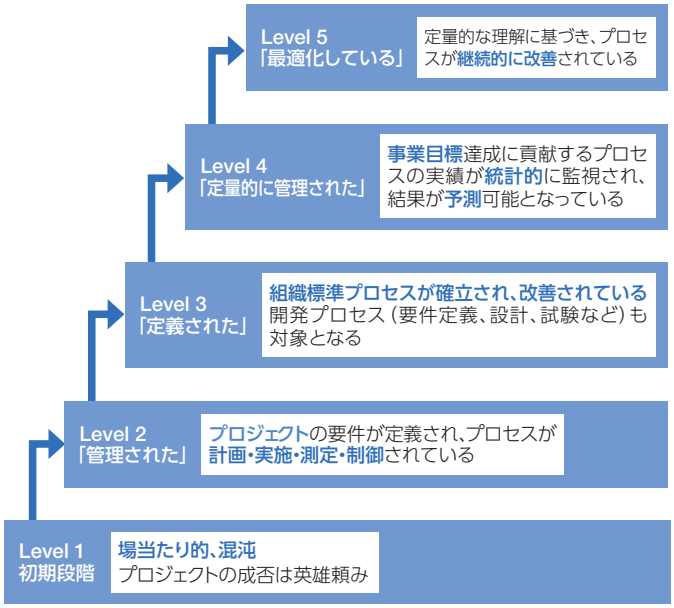
アジア・太平洋地域のベトナムや中国の上海に対してISO9001をベースとした品質保証のしくみを展開し、中国の北京、無錫の各拠点に対しては、CMMIをベースとしたプロセス改善支援や情報提供を行うなど、グローバルでも品質向上に取り組んでいます。

＊「Capability Maturity Model Integration」の略。米国のカーネギーメロン大学ソフトウェア工学研究所が作成し、現在はCMMI Instituteで管理されている「システム開発を行う組織の成熟度」5段階で表現するモデル。

■NTTデータQMS（品質マネジメントシステム）



■CMMI（能力成熟度モデル統合）



● プロジェクト管理の高度化・標準化

NTTデータは、システム開発の品質向上や効率化を図るため、プロジェクトマネジメントの高度化・標準化をめざしています。2010年に設立した研究開発を担う専門的組織を2015年度には刷新し、「PM（Project Management）& ALM（Application Lifecycle Management）イノベーションセンタ」として立ち上げました。また、2014年にNTTデータ内におけるアジャイル開発の手法の研究開発及びプロジェクトを遂行する専門組織として「アジャイル・プロフェッショナル担当」を設置しています。

<PM&ALMイノベーションセンタ>

革新的なプロジェクトマネジメント手法を研究開発し、現場と密着した実証的な手法で強化、利用しやすい形で社内に提供するための組織として設立しました。システム開発の標準手順を全世界で統合した「NTTデータグローバル標準」の整備や、進捗管理・品質管理等の実施効率を高める次世代のマネジメントツール開発を担っており、NTTデータグループの競争力向上と問題プロジェクトの抑制に注力しています。

<アジャイル・プロフェッショナル担当>

急増するアジャイル開発のニーズに応えるため、アジャイル開発プロジェクトを主体的に実行する組織として2014年7月に設置しました。これにより日本国内におけるアジャイル開発の取り組みを一層加速させ、アジャイル・プロフェショナル・センターで行ってきたノウハウなどを統合し、世界中のお客様へより高度なアジャイル開発手法を用いたシステムの提供を目指します。

<品質管理ポータルサイト>

グループ会社を含めた開発現場でさまざまな品質情報を共有するため、2010年度に「品質管理ポータルサイト」を立ち上げ運営しています。

2014年度は、NTTデータグループ全体の品質向上のため、現場の状況を反映したコンテンツの充実を図りました。

お客様満足度の向上

お客さまの声に耳を傾け、その満足度向上を目指す取り組みは、事業を通じた社会への貢献を考える上で重要な課題です。NTTデータグループは、お客さまの成功に向け、Clients Firstの見地に立ち、お客さま満足度の向上に努めています。

お客様満足度の向上

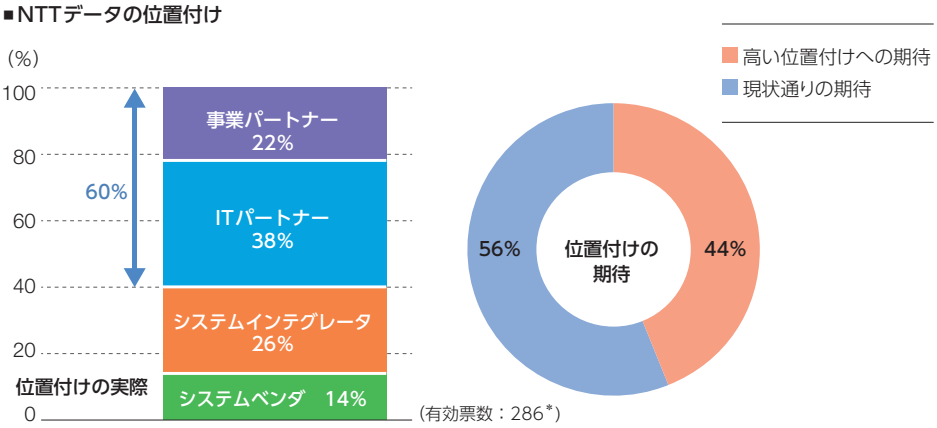
● インタビューとアンケートを実施し改善活動を推進

NTTデータは、「企業が継続的に成長していくための原点はお客様志向にある」との考えに基づき、お客さまの視点に立ったより良いサービスを提供していくため、自らを点検するための取り組みとして、NTTデータと継続的に取引のあるお客さまを対象に、毎年、インタビューとアンケートを実施しています。

2014年度は、57社(団体)のお客さまからインタビューによるご意見・ご要望と、152社(団体)306名のお客さまからアンケートによるご意見・ご要望をいただきました。その結果、6割のお客さまから“実際に事業やITをともに考えるパートナーである”とのご回答をいただきました。同時に4割以上のお客さまから“現状より高い位置付けへの期待”をいただきました。

今後も、お客様満足度向上の活動を基本行動として継続的かつ組織的に取り組んでいきます。

■NTTデータの位置付け



＊「実際」と「期待」の両者にご回答をいただいたお客様の票単位の集計値を用いています

事業パートナー：お客様の新たな事業やサービスの検討から実現までを共に行っていく事業のパートナー

ITパートナー：お客様の新たな課題を気付かせてくれ、それに対してシステムによる解決の取組みを一緒に行っていくITのパートナー

システムインテグレータ：お客様が新たな課題に気付いたとき、必要なシステムやサービスなどの解決策について、直ちに相談する相手

システムベンダ：お客様が必要なシステムやサービスが明確になったら、他のベンダと共に声をかける相手

地域や社会への貢献

「ITは人類を幸福にする」。この思いを実現する上で、社会課題の貢献に直接つながるようなソリューションを開発し提供することや、企業市民の一員としての責任を果たすことは重要な課題です。

NTTデータグループは、健全な社会の形成・発展に貢献するため、社会課題解決に資するITシステムの開発や、社員の参加を重視した社会貢献活動に取り組んでいます。

人にやさしいシステムづくり

ITが社会に普及する一方で、デジタル・デバイド*1が世界的な課題となっています。日本においては、公共サイトにおける高齢者や障がい者に対する配慮、およびタブレットなど多様なデジタル端末におよぶ利便性向上への配慮などが求められています。

NTTデータグループは、一人ひとりのユーザに目を向け、それぞれを「イノベーションを生み出すユーザ」と捉え、「ユニバーサルデザイン(UD*2)」の視点を核に人にやさしい情報システムを推進し、お客さまに提供するシステム・サービスのUD対応から、社内教育・啓発まで、幅広く取り組んでいます。

＊1：コンピュータやインターネットを使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる、経済的・社会的格差。
＊2：年齢、性別、国籍、障がいの有無、個人の経験・能力に関係なく、誰もが使いやすいように配慮するという考え方。

●「国際ユニヴァーサルデザイン協議会」での活躍

一般財団法人国際ユニヴァーサルデザイン協議会(IAUD)は、2003年にUDのさらなる普及と実現をめざして設立された、国内最大の団体です。NTTデータは、設立当初から正会員として参加しています。

2014年度は、2013年度に引き続き「メディアのUDプロジェクト」に参加しました。

幅広いWebページのアクセシビリティの改善に向けた取り組み

NTTデータは、ユーザビリティに関する問題意識の高まりを受け、「使いやすい」情報システムやITサービスを提供するため、情報システムやサービスの開発に「ユーザビリティ評価」を取り入れ、ユーザビリティを向上させるためのノウハウを体系化し、開発に適用しています。また、画面だけではなく、取扱説明書をはじめとするユーザ・マニュアルの「使いやすさ」にも取り組んでいます。

近年、「使いやすさ」という定義から一歩進み、「利用者の視点」に立って、利用者のより深い「満足」までアプローチする「ユーザエクスペリエンス(UX)」の視点が重要度を増しています。今後、ますますUXの手法も積極的に取り入れ、ICT、IoT分野におけるアクセシビリティの課題解決に向けて、人にやさしく、満足していただけるシステム開発に努めていきます。

社会貢献活動の推進

NTTデータは、1992年4月に社会貢献活動を企画・推進する専担組織「社会貢献推進室」を設置しました。以来、教育・福祉・地域社会・国際貢献など「人」を中心とした分野、「自然環境」分野、「文化芸術」分野などの幅広い領域で活動に取り組むとともに、社員一人ひとりのボランティア意識の醸成や活動の促進支援、事業を活かした活動、グループに広がりのある活動の推進など、さまざまな活動を展開しています。

■社会貢献活動支出額

(単位：百万円)

	2012年度	2013年度	2014年度
社会貢献活動支出額総額	425.00	368.00	326.42
うち寄付金総額(マッチング・ギフト資金支援：会社支出分)	105.00	101.00	85.73
うちその他社会貢献を目的とした各種事業への支出額	320.00	267.00	240.69

● 社会貢献活動方針の設定

NTTデータグループでは、社会貢献活動の考え方として5つの項目を設定しています。各項目に基づいた具体的な活動事例は項目別にwebに掲載しています。なお、そのうちのひとつ、IT人材育成について以下に掲載します。

NTTデータグループ社会貢献活動の考え方

企業理念に基づき、企業市民として自らの社会的責任を自覚したグローバルな社会貢献活動を継続して実施しています。

- IT人材育成
- グローバルな貢献活動
- 被災地復興支援
- フェアな社会の実現
- 気候変動問題への対応

URL **社会とのかかわり**
http://www.nttdata.com/jp/ja/corporate/csr/social_contribution/index.html

● IT人材育成

国連が提唱する持続可能な社会づくりに向けた教育(ESD)の視点が世界規模で注目されています。このような中、子どもたちへの啓発・若い世代に対する教育への貢献が、企業に期待されています。また、ITを利用することにより、社会、企業内などさまざまな教育現場で大きな変革が起きています。

NTTデータグループは、将来を見据え、社会基盤としてICTが広く公平、適切に利用されるよう、さまざまな角度から教育への支援を行うこともGlobal IT Innovatorとしての重要な役割であると考えています。

<次世代を担う子どもたちを対象に「こどもIT体験」を開催>

小学生を対象に、楽しくわかりやすくITを体験してもらうイベント「こどもIT体験」の実施を2004年の夏より開催しています。

このイベントはこれからのIT社会を担う子ども達が、ITを安全に楽しく使うための基礎知識を学ぶだけでなく、ITを通して自由な発想で「考えること」「つくること」の楽しさを体験することを目的としています。

2015年は、夏休み期間中の8月8日、9日の2日間、NTTデータ駒場研修センターで開催し、160名の親子が文部科学省の「プログラミン」を使用した初心者向けプログラム作成の体験をしました。

今後も未来を担う子どもたちに対し、様々なIT技術を体験できるようイベントを開催していきたいと考えています。

＜中高生の職場体験学習＞

NTTデータでは、江東区の中学生などを中心に毎年、職場体験学習を実施しビッグデータ活用による近未来の姿や、先端技術のデモ見学などの体験をする場を提供しています。2014年度は4つの中学校・高校から合計44名の生徒が参加し、日常の疑問点・問題点をITを用いて解決するためのディスカッションなどを行いました。

今後も中学生・高校生が世の中で働くことの具体的なイメージを持てるよう、また、日ごろ何気なく使っているITのしくみに対して理解を深めてもらう一助として、体験学習を継続的に実施していきます。

＜産学連携による人材育成推進＞

NTTデータでは、各種教育機関などと協力し、次世代IT人材育成の取り組みを推進しています。その一つとして産学連携による様々な協働プロジェクトに取り組んでおり、アジアの大学における技術開発および実用化、ならびにアジア各国大学の人材育成を目的としています。2012年5月から慶應義塾大学SFC研究所が運用するアジア14カ国28先端大学とのインターネット教育・研究基盤であるSOIアジアプロジェクトにおいて、オープンクラウドコンセプトに基づくビッグデータマネジメントに関する研究を推進しています。

これらを通じ、成長著しいアジア地域におけるトップ大学群との人的リレーションの強化を目指しています。

■SOI Asiaパートナー一覧

国名	組織名
インドネシア共和国	ブラビジャヤ大学、サムラトランギ大学、ハサヌディン大学、バンドン工科大学、シアクアラ大学
ラオス人民民主共和国	ラオス国立大学
ミャンマー連邦共和国	ヤンゴンコンピュータ大学、マンダレーコンピュータ大学
タイ王国	チュラロンコン大学、アジア工科大学、プリンス・オブ・ソンクラ大学、チュラチョームクラオ・ロイヤル・ミリタリー・アカデミー(タイ)
マレーシア	マレーシア科学大学、アジア医療科学技術大学
ベトナム社会主義共和国	ベトナム情報技術研究所、ハノイ工科大学、ベトナム国家大学
フィリピン共和国	フィリピン政府科学・技術省付属高等理工研究所、サン・カルロス大学
モンゴル国	モンゴル科学技術大学
ネパール連邦民主共和国	トリブヴァン大学
カンボジア王国	カンボジア工科大学、カンボジア健康科学大学
バングラデシュ人民共和国	バングラデシュ工科大学
シンガポール共和国	テマセク・ポリテクニック
東ティモール民主共和国	東ティモール国立大学
日本	東京海洋大学、北陸先端科学技術大学院大学、奈良先端科学技術大学院大学、慶應義塾大学
その他国際機関等	The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, Southeast Asian Ministers of Education Organization, University Network, Thailand, Canal ASEAN Virtual Institute of Science and Technology, Collaboration for Network-eNabled Education, Culture, Technology and sciences, Nepal Research and Education Network

＜ミドルマネジメント層の人材育成支援＞

NTTデータは、企業のミドルマネジメント層を対象にしたCIO・イノベーションリーダー育成プログラムである「イノベーション経営カレッジ(IMCJ)*」を全面的に支援しています。経営資源としての情報とITを戦略的に活用し、企業を変革する「イノベーションリーダー」を輩出することを目的としています。

2014年度も計22名が参加するとともに、今後の取り組みにつなげるため、IMCJ参加者とともに、欧州のスマートシティやデザイン・イノベーションの先進的な取り組みを視察しました。2015年度はデジタル時代における「攻めのIT」の推進に焦点をあてた活動を充実させていきます。

＊ 2009年4月に一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会(JUAS)が設立したミドルマネジメント層を対象にしたプログラム。NTTデータは、IMCJの研究活動や人材育成プログラム企画など、各種支援 を行っている。